

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Telkom Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Logo Indihome Fiber.....	3
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet di Asia.....	5
Gambar 1.4 Jumlah Pengguna Internet di Pulau Sumatera.....	6
Gambar 1.5 Persentase Pengguna Internet di Ibukota	6
Gambar 1.6 Jumlah Konsumen yang Memasang Produk Indihome di PT. Telkom Witel Medan.....	9
Gambar 1. 7 Hasil Pra Survey.....	11
Gambar 1.8 Ulasan Konsumen Indihome	13
Gambar 1. 9 Hasil Pra Survey.....	14
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3. 1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif	53
Gambar 3. 2 Garis Kontinum	61
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	68
Gambar 4. 5 Karakterisitik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Dimensi Keterjangkauan Harga	72
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Dimensi Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .	73
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Dimensi Kesesuaian Harga dengan Manfaat.....	74
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Dimensi Daya Saing Harga	75
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Variabel Harga	76
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Dimensi Kinerja	78
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Dimensi Keandalan	79
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi	80
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Dimensi Daya Tahan	81
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Dimensi <i>Serviceability</i>	82
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk	83
Gambar 4. 17 Garis Kontinum Dimensi Kepuasan Konsumen Keseluruhan	85
Gambar 4. 18 Garis Kontinum Dimensi Konfirmasi Harapan.....	86

Gambar 4. 19 Garis Kontinum Dimensi Minat Beli Ulang	87
Gambar 4. 20 Garis Kontinum Dimensi Kesiediaan untuk Merekomendasikan	88
Gambar 4. 21 Garis Kontinum Dimensi Ketidakpuasan Pelanggan	89
Gambar 4. 22 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen	90
Gambar 4. 23 Histogram	91
Gambar 4. 24 Grafik Normal P-Plot of Regression Standardized Residual	92
Gambar 4. 25 Diagram Scatterplot	95